

CORAAMOCA

CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE MOCA



CORAAMOCA

INFORME DE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL

Elaborado por:

Coordinador

Lic. Ramiro Guzmán Hernández

Miembros del comité de Calidad

Lic. Heidy Colón

Lic. Estephany Almonte

Arq. Luis Emilio cruz

Lic. Patricia Ramos

PROVINCIA ESPAILLAT, MOCA

14-09-2021

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO:

Este Auto-diagnostico CAF, fue elaborado por las distintas áreas involucradas de la Corporación del Acueducto y alcantarillado de Moca (CORAAMOCA), cada uno de los miembros involucrados realizó un trabajo de manera colaborativa, ingeniosa e impecable. Utilizando la guía CAF, para el análisis de la organización por área, en función de los 9 criterios y 28 sub-criterios del Marco Común de la Evaluación, esto reforzó distinguir los puntos fuertes y las áreas de mejoras de CORAAMOCA.

La elaboración del Auto-diagnostico nos ayuda a identificar cada una de las áreas a mejorar, debido a esto, el enfoque prioritario de todo el equipo de la institución, es de mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos a los ciudadanos/Clientes. Cabe destacar que el acompañamiento y las sugerencias recibidas por el equipo del MAP, fueron las que abrieron las puertas para precisar y que logremos alcanzar nuestros objetivos con la aplicación de este Auto-diagnostico institucional.

I. ASPECTOS GENERALES.

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1 MISION.

Prestamos los servicios de agua potable y saneamiento a los hogares de la provincial Espaillat. Lo hacemos con calidad y eficiencia, haciendo uso adecuado de los recursos naturales, humanos y físicos disponibles, contribuyendo con el desarrollo sostenible y con mejores condiciones de vida de la población.

1.1.2 VISION.

Ser la prestadora de los servicios de agua potable y saneamiento más reconocida y mejor valorada de la República Dominicana.

1.1.3 VALORES.

Calidad: Proveemos servicios de agua potable y saneamiento de acorde a los estándares exigidos por los organismos internacionales (OMS, OPS, Ministerio de Salud Pública)

Eficiencia: Hacemos corresponder las promesas de valor agregado a los clientes con el servicio brindado.

Honestidad: Gestionamos y administramos los recursos naturales, físicos y humanos con criterios de racionalidad, eficacia, ética y transparencia, acordes a las normas y presupuestos establecidos.

Trabajo en Equipo: Creamos sinergias con todo el personal: la dirección General, departamentos, divisiones y secciones para producir mejores resultados en todos los procesos.

Cuidado del Medio ambiente. Desarrollamos programas y actividades para la preservación y cuidado del medio ambiente, involucrando a la comunidad y colaboradores, enfocados en las buenas prácticas para la economía, protección y cuidado del líquido vital: el agua.

Satisfacción del usuario: Hacemos todo el esfuerzo necesario para que los usuarios de nuestros servicios obtengan una atención superior, cumpliendo con sus expectativas y necesidades, generando una experiencia memorable.

1.1.4 BASE LEGAL.

- 1- La Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Moca (CORAAMOCA) es una corporación creada el día 12 de marzo del año 1997 mediante Ley No.89-97 aprobada por el presidente Dr. Leonel Fernández.
- 2- Ley 1 -12, Estrategia Nacional de Desarrollo (END).
- 3- Ley 64 -00, Ley General sobre Medio Ambiente.
- 4- Ley 340 -06, Ley de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras del Estado.
- 5- Ley 126 -01, Dirección General de Contabilidad Gubernamental.
- 6- Ley 10 -07, Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.
- 7- Ley 498 -06 de Inversión Pública
- 8- Ley 423 -06 de Presupuesto.
- 9- Ley 200 -04 de Libre Acceso a la Información.
- 10- Ley 87 -01, Sistema Dominicano de Seguridad Social.
- 11- Ley 358 -05, de la Protección de los derechos del Consumidor o Usuario.
- 12- Ley 41 -08 de la Función Pública.
- 13- Decreto número 465 -11 que crea el Consejo Directivo Para la Reforma y Modernización del Sector Agua Potable y Saneamiento.
- 14- Decreto 265 -16 que crea la Mesa de Coordinación del Recurso Agua.

1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.



1.1.6 SERVICIOS.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan

Tiempo de Respuesta: Potencial para prestar todos los servicios con eficiencia según el tiempo establecido.

Cortesía: Nuestros colaboradores brindan servicios con cordialidad mostrando respeto y amabilidad al ciudadano.

Accesibilidad: El 90% de los ciudadanos considera que las instalaciones de la institución cuenta con las suficientes vías de accesibilidad.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicador
Limpieza de redes/acometida de agua Residual por obstrucción	Tiempo de respuesta	4 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Suministro de agua con camiones Cisterna	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Reconexión del servicio	Tiempo de respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Inspección por avería	Tiempo de respuesta	8 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Inspección por alto consumo	Tiempo de respuesta	8 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Formación/o Capacitación en uso inteligente del agua potable y saneamiento/apoyo a los centros de educación básica, media y superior.	Tiempo de respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Labor Social	Tiempo de respuesta	2 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
Cambio de nombre Titular del contrato	Tiempo de respuesta	Inmediato	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido
	Cortesía	90%	% de satisfacción del ciudadano/cliente aplicada en encuestas trimestrales.
	Accesibilidad	90%	% de satisfacción del ciudadano/cliente aplicada en encuestas trimestrales.

1.2 SINTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

Aún no se ha concluido la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI). La institución se compromete con completar todo este procedimiento de elaboración del mismo, para así llevar a cabo un mejor trabajo en el funcionamiento a los alineamientos de ejes estratégicos y objetivos de la institución.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

La Corporación del Acueducto Y Alcantarillado De Moca (CORAAMOCA), gracias a la realización del Auto-diagnostico CAF, ha identificado las principales fortalezas que nos destacan como institución, en las cuales se pueden nombrar; el gran liderazgo que ejerce el equipo y las áreas que componen CORAAMOCA, para cumplir con su mandato establecido en la ley de ofrecer agua potable y saneamiento a todos los habitantes de la Provincia Esparillat, esto impacta favorablemente en el cumplimiento de nuestra Misión, a la vez que ha consolidado nuestra Visión y Valores institucional. Además, esfuerzo y dedicación a la hora de resolver problemas involucrados a la institución, rápidas respuestas del director con relación a los grupos de interés y eficiencia en los servicios que ofrecemos.

La corporación cuenta con herramientas que nos facilitan y capacitan para desempeñar nuestras funciones, como son: Manual de Organización y Funciones, Manual de Procesos Misionales, entre otros, estos instrumentos de gestión favorece el monitoreo y control de las acciones que se realizan.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

Se identificó que debemos fortalecer los medios de comunicación interdepartamentales, Además es necesaria y de suma urgencia la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI), para así poder lograr los alineamientos de ejes estratégicos y objetivos de la institución. Se considera adecuado el desarrollo de estudios para medir la satisfacción de los ciudadanos/clientes a través de la aplicación de técnicas de levantamientos de información, por ejemplo, por medio de encuestas, entrevistas, retroalimentación, grupos focales, sobre los servicios y productos.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO.

Es urgente colocar en las diferentes instalaciones de la institución, en algunos centros de servicios al cliente la Misión, Visión y Valores.

2.1.2 GESTIONAR LA ORGANIZACIÓN, SU RENDIMIENTO Y SU MEJORA CONTINUA.

Se debe trabajar el POA por áreas para el cumplimiento de las metas y objetivos.

2.1.3 ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Se debe habilitar la sección de archivo y correspondencia en la institución.

Se requiere realizar la evaluación por resultado y competencia para este periodo.

2.1.4 PERSONAS.

Es necesario socializar los procesos y normativas de la institución con todos los empleados de la institución.

2.1.5 ALIANZAS Y RECURSOS.

Se identificó que se requiere definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.

2.1.6 PROCESOS.

Se requiere actualizar la Carta Compromiso al Ciudadano.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Debemos realizar una mejora contundente en los servicios y la comunicación tanto interna como externa.

Establecer y ejecutar acciones para fortalecer la calidad de los servicios para colocarnos como la primera institución valorada.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Se debe lograr llegar a todo el personal de la institución con la información sobre nuestra corporación como los son la Misión, Visión Y Valores.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Con relación a esos criterios no se identificaron áreas de mejoras.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

Se requiere dar seguimiento al plan de mejora institucional y actualizar Carta Compromiso al Ciudadano.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

El diagnóstico CAF ha sido de suma importancia para identificar áreas de mejoras y nuestros puntos fuertes, los cuales nos forjaron el camino para mejorar los servicios y la institución en general. Las prácticas y experiencias adquiridas gracias a este trabajo nos hacen asumir el compromiso de un proceso de mejora continuo para transformar las debilidades identificadas en fortalezas para la institución.

El equipo de la Corporación Del Acueducto Y Alcantarillado De Moca (CORAAMOCA), se siente comprometido con la satisfacción total del servicio ofrecido y demandado.

En conclusión, en el momento de la elaboración del Auto-diagnóstico CAF, surgieron muchas inquietudes, preguntas para familiarizar al equipo con la guía e ideas que no se concluyeron. Se sugiere que se revalúe la cantidad de preguntas para que las instituciones que trabajan en el mismo, puedan tener un enfoque mayor en áreas de mejoras que si puedan realizar.

ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.